香港申诉专员公署
Office of The Ombudsman, Hong Kong



主动调查报告
Direct Investigation Report

政府外聘传译服务安排
Government’s arrangements for engaging outside interpretation services

报告完成日期：**2021** 年 **7** 月 **20** 日
Completion Date: 20 July 2021

报告公布日期：**2021** 年 **7** 月 **22** 日
Announcement Date: 22 July 2021

调查报告中文版，并附有中、英文摘要。
报告亦载于本署网页 www.ombudsman.hk。
报告的英文版稍后亦会上载。

This report is published in Chinese and supplemented by an Executive Summary in Chinese and English.
This report is also available on our website at www.ombudsman.hk.
English version of the report will be uploaded soon.

目录

报告摘要

章节		段落
1	***引言***	
	背景	***1.1 - 1.5***
	调查范围	***1.6***
	调查过程	***1.7 - 1.8***
2	***政府推行《指引》的情况***	***2.1 - 2.5***
	《指引》有关提供外语传译服务的安排	***2.6 - 2.10***
3	***政府外聘传译服务的概况***	
	外聘传译服务的安排	***3.1 - 3.2***
	外语传译服务	***3.3 - 3.10***
	其他中国方言传译服务	***3.11 - 3.13***
	对外聘传译员专业操守及表现的监管	***3.14 - 3.15***
4	***司法机构的特约传译员及登记名单的安排***	
	司法机构的特约传译员	***4.1***
	特约传译员的培训	***4.2 - 4.3***
	登记名单	***4.4 - 4.6***
	2018 年 8 月起不再对外分享登记名单	***4.7 - 4.9***
	2021 年 1 月起推行特约传译服务新机制	***4.10 - 4.12***
5	***公众、业界人士及有关部门的意见***	***5.1***
	(一) 外聘传译员的传译质素及水平	***5.2 - 5.6***
	(二) 外聘传译员的安排	***5.7 - 5.10***

6	*公署的评论及建议*	*6.1 - 6.2*
	(一) 须统筹及建立外聘外语传译员的中央资料库	*6.3 - 6.8*
	(二) 应研究便利甄选外聘传译员及采购程序的措施	*6.9 - 6.14*
	(三) 有系统地监察外聘传译服务安排及记录传译员表现	*6.15 - 6.16*
	(四) 探讨以遥距形式提供传译服务的可行性	*6.17 - 6.18*
	(五) 收集有关公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求的数据	*6.19 - 6.21*
	其他观察	*6.22*
	建议	*6.23*
	鸣谢	*6.24*

附件

一　《指引》附件 B

二　《指引》附件 C

三　登记名单上司法机构特约传译员提供的外语及其他中国方言传译服务种类（截至 2020 年 12 月）

政府外聘传译服务安排
主动调查报告摘要

引言

根据政制及内地事务局（「政制局」）发出的《促进种族平等行政指引》（「《指引》」），政府政策局及部门（「局／部门」）以及局／部门所管辖的相关机构须向有需要的公共服务使用者提供合适的传译服务，让不能以中文或英文（即广东话、普通话和英语，及中文和英文书面语）有效沟通的服务使用者享有平等机会获得公共服务。

2. 现时，除了采用由民政事务总署委托某非政府机构营办的一间少数族裔人士支援服务中心所提供的一般性质传译服务外，局／部门及相关机构会按其运作需要及情况，各自从市场聘用合适的外语传译服务。

3. 就涉及法律范畴的传译服务而言，以往不少执法部门寻找外聘外语及其他中国方言（即广东话及普通话以外的中国方言）传译员时会参考司法机构政务处（「司法政务处」）备存，用于司法用途的已登记非政府特约传译员名单（「登记名单」）。然而，自 2018 年 8 月起，司法政务处已停止向外提供及更新登记名单。而政府当局现时并没有整合可供各局／部门及相关机构聘用的外聘外语及其他中国方言传译员的资料，对传译员的要求亦没有划一标准。司法政务处停止向外提供及更新登记名单后，执法部门安排传译服务的效率难免会受到影响。

4. 政府自 2010 年开始推行《指引》，其后逐步改善。公署认为政府的取态正面可取。公署展开是次主动调查，旨在探讨政制局在推行《指引》的同时，可如何提升政府整体聘用外聘传译服务的工作成效。

公署调查所得

5. 就政府外聘传译服务的具体安排方面，公署有以下观察及评论。

（一） 须统筹及建立外聘外语传译员的中央资料库

6. 据公署了解，自司法政务处停止对外分享登记名单后，有部门及相关机构（尤其是进行执法工作时）仍参考旧有登记名单以采购外语传译服务。由于局／部门及相关机构不再获提供司法机构特约传译员的更新资料，久而久之，寻找具经验并且熟悉法庭审讯程序的外语传译员将愈见困难。这无疑会损害部门履行职务（尤其与执法相关职务）和服务市民的效率。

7. 公署认为，为局／部门及相关机构落实执行《指引》提供更大的便利，政制局可以担当统筹协调的角色，联系相关局／部门，以期尽早建立外聘外语传译员的中央资料库，便利各局／部门及相关机构拣选及采购适合的外聘传译服务。公署留意到，经修订《指引》所新增的「语言服务」指南乃针对外语，并不包括其他中国方言。基于此，政制局统筹协调建立中央资料库时可考虑先由外聘外语传译员着手。

8. 虽然司法政务处已停止对外分享登记名单，但该处会向其认可的特约传译员发出「服务提供者委托书」。公署建议，政制局统筹协调建立中央资料库时，可考虑先邀请司法机构特约传译员加入政府的外聘传译员中央登记名单，并适时更新当中的资料。视乎推行情况，政府长远可研究把具备其他认可资历，但不属司法机构特约传译员的外聘传译员纳入该中央资料库内，以扩充政府的中央资料库，配合局／部门及相关机构的不同需求。上述传译员资料库将提供重要的采购外聘传译员服务的资讯予局／部门及相关机构，与《指引》可谓相辅相成，亦可以避免局／部门及相关机构自行备存自用的外聘传译员名单而造成不必要的资源重迭，有助提升整体政府的行政效率。

（二） 应研究便利甄选外聘传译员及采购程序的措施

(1) <u>详列外聘传译员的资料、专业范畴及可供聘用的服务时段</u>

9. 由政制局统筹协调建立的外聘外语传译员的中央资料库可以详细列出传译员在传译工作方面的资料（包括可传译的语言、学历、是否司法机构的特约传译员）、经验及专业范畴（例如法律、医疗、一般范畴等），并注明他们可提供传译服务的时段。此举可协助局／部门及相关机构的人员迅速地筛选合适及可提供服务的外聘传译员，并进行联络及采购程序。

(2) 预先安排外聘传译员签署保密声明及专业操守指引

10. 《指引》提醒局／部门及相关机构，即使公共服务使用者的亲友或相熟人士愿意为其进行传译，局／部门及相关机构亦应考虑安排专业的传译服务，以免出现可能违反保密规定、误解或传译不准确、利益冲突，以及有欠客观等情况。

11. 公署认为，负责推行《指引》的政制局若能够为局／部门及相关机构所聘用的外聘传译员制订统一的保密要求及专业操守指引，将有助进一步巩固不同种族及语言人士使用政府外聘传译服务的信心，并提升传译服务的整体质素。

12. 此外，为省却局／部门及相关机构须重复要求个别的外聘传译员就不同服务个案多次签署保密要求及专业操守协议的程序及时间，并加快采购及委派传译工作的流程，政制局可探讨要求外聘传译员在加入中央资料库时一律须预先签署统一制订的保密规定及专业操守协议。

（三） 有系统地监察外聘传译服务安排及记录传译员表现

13. 目前，由局／部门及相关机构各自记录和处理表现欠佳的外聘传译员的做法效率欠佳，亦无助于政府从整体监察传译员的表现。

14. 公署认为，在外聘传译员的中央资料库建立后，政制局应设立可供局／部门及相关机构反映对外聘传译服务意见的渠道，有系统地监察和记录个别外聘传译员的表现。公署建议，政制局可与相关的局／部门及相关机构探讨收集和记录他们曾聘用的名列中央资料库的传译员有否违反保密及专业操守协议等情况，以及建立适当的跟进机制，以提升外聘传译服务的质素，进一步保障传译服务使用者的权益。

（四） 探讨以遥距形式提供传译服务的可行性

15. 公署的调查发现，局／部门及相关机构在安排外聘传译服务时，较以往更乐于选用遥距传译服务。

16. 公署认为，政制局在推行《指引》的同时，可提醒局／部门及相关机构在聘用外聘传译服务供应者（包括司法机构的特约传译员）时，可积极探讨所涉的传译工作性质是否适合以遥距方式进行，以增加弹性，从而提升局／部门及相关机构的行政效率，亦让有需要的不同种族及语言人士可更快获得所需服务。

（五） 收集有关公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求的数据

17. 现时经修订的《指引》内有关语言服务的范围并不包括其他中国方言，政府部门亦一般没有特定的其他中国方言传译支援。不过，在有需要时，政府部门可采购外聘的其他中国方言传译服务。

18. 公署认为，为作出长远计划，政制局可考虑收集市民对其他中国方言传译服务需求的数据，以协助政府掌握有关需求，并按所得的资料，考虑和部署日后的跟进工作。长远来说，政制局日后可视乎上述收集的资料及检讨结果，考虑是否有需要将其他中国方言传译员的资料加入外聘传译员的中央资料库，藉以方便局／部门及相关机构在需要聘用其他中国方言传译员时作参考。

建议

19. 基于以上所述，申诉专员向政制局提出了五项建议：

(1) 统筹协调及建立外聘外语传译员的中央资料库；

(2) 研究并制定便利甄选外聘传译员及采购程序的措施，例如在传译员中央资料库中列出传译员的可传译的语言、经验、专业范畴及服务时段等资料；以及探讨要求他们预先签署统一制订的保密要求或专业操守协议；

(3) 探讨收集和记录局／部门及相关机构聘用在中央资料库内的外聘传译员是否有违反保密要求或专业操守协议的情况，以及作适当跟进的机制；

(4) 提醒局／部门及相关机构探讨以遥距形式提供传译服务的可行性；以及

(5) 收集相关数据以了解公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求，以便政府当局日后检讨并筹划相关工作。长远而言，考虑将其他中国方言传译员的资料加入外聘传译员的中央资料库内，方便局／部门及相关机构日后在聘用相关传译服务时作参考。

申诉专员公署
2021 年 7 月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

Facebook:
https://www.facebook.com/Ombudsman.HK

Instagram:
https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

Executive Summary
Direct Investigation Report

Government's Arrangements for Engaging Outside Interpretation Services

Introduction

The Administrative Guidelines on Promotion of Racial Equality ("the Guidelines") promulgated by the Constitutional and Mainland Affairs Bureau ("CMAB") require that all Government bureaux and departments ("B/Ds") as well as related organisations under their purview have a responsibility to provide appropriate interpretation services to public service users where necessary. This will ensure that people who cannot communicate effectively in Chinese or English (i.e. Cantonese, Putonghua, spoken English and written Chinese and English) can enjoy equal access to public services.

2. At present, a support service centre for ethnic minorities, which is operated by a non-governmental organisation commissioned by the Home Affairs Department, provides general interpretation services. Apart from using the services offered by this centre, B/Ds and related organisations will by themselves acquire suitable foreign-language interpretation services in the market depending on their operational needs and circumstances.

3. In the past, some law enforcement departments would refer to the registered list of non-Government freelance interpreters maintained by the Judiciary Administration ("JA") for judicial purpose ("the List") when looking for outside interpreters who provide legal interpretation services in foreign languages and other Chinese dialects (those other than Putonghua and Cantonese). JA, however, has since August 2018, ceased making the List available to other parties and providing updates. On the other hand, the Government has not compiled information about outside interpreters who provide interpretation services in foreign languages and other Chinese dialects for B/Ds and related organisations' reference. Nor has it set any uniform requirements for qualification of such interpreters. After JA stopped providing the List and its updates to other parties, the law enforcement departments' arrangements for interpretation services would inevitably become less efficient.

4. The Government has continued to refine the Guidelines since their promulgation in 2010. We consider the Government has been proactive and positive in this regard. This direct investigation aims to examine how CMAB can improve the overall efficiency for engaging outside interpretation services while implementing the Guidelines.

Our Findings

5. On the Government's arrangements for engaging outside interpretation services, we have the following observations and comments.

(I) To Coordinate the Establishment of a Central Database of Foreign-language Interpreters

6. We are aware that since JA ceased making the List available, some departments and related organisations still take the old List as reference when acquiring outside interpretation services (especially for carrying out law enforcement duties). As B/Ds and related organisations are no longer offered updates on the Judiciary's list of freelance interpreters, it has become more difficult for them to look for experienced foreign-language interpreters who are familiar with court proceedings. This will certainly compromise the efficiency of relevant departments in performing duties (in particular law-enforcement-related) and providing public services.

7. In our opinion, CMAB can facilitate the compliance with the Guidelines by acting as the coordinator and liaise with B/Ds and related organisations on the establishment of a central database of foreign-language interpreters. With such a database, B/Ds and related organisations can select and acquire appropriate outside interpretation services in a more convenient way. We understand that the guidance on "Language Services" in the revised Guidelines primarily deals with foreign languages while other Chinese dialects are not covered. Therefore, CMAB could start with foreign-language interpreters when coordinating the establishment of the database.

8. Although JA no longer makes the List available to other parties, it will issue a Service Engagement Letter to its authorised freelance interpreters. We recommend that while coordinating the establishment of a central database, CMAB consider inviting the Judiciary's freelance interpreters to apply for the Government's central registration of outside interpreters and updating the relevant information in a timely manner.

Subject to the implementation progress, in the long run the Government can explore the possibility of expanding the central database to cater for various needs of B/Ds and related organisations by including also interpreters who are not the Judiciary's freelance interpreters but have the right credentials. The central database will provide very useful information for B/Ds and related organisations in acquiring outside interpretation services and are complementary with the Guidelines. It can also help B/Ds and related organisations to avoid duplication of resources used in keeping their own lists of outside interpreters, thereby enhancing the Government's overall administrative efficiency.

(II) To Explore Measures for Efficient Selection of Outside Interpreters and Service Procurement

(1) Providing Details of Outside Interpreters and Their Areas of Specialisation and Service Hours

9. The central database of outside foreign-language interpreters, of which establishment will be coordinated by CMAB, could contain details of the interpreters' services (including the languages they can interpret, their academic qualification and whether they are the Judiciary's freelance interpreters), experience, areas of specialisation (such as legal, medical, general interpretation, etc.) and their schedule of availability. Providing these details would enable B/Ds and related organisations to select quickly suitable interpreters who can provide services and to contact them and launch procurement procedures.

(2) Arranging Outside Interpreters to Sign Declaration of Confidentiality and Guidance on Code of Practice in Advance

10. Under the Guidelines, B/Ds and related organisations are reminded that though there may be family members, friends and acquaintance who are willing to provide interpretation for public service users, B/Ds and related organisations should consider providing professional interpretation services to the users so as to avoid potential breaches of confidentiality, possible misinterpretation or inaccuracy, conflict of interest, potential loss of objectivity, etc.

11. We consider that CMAB as the authority enforcing the Guidelines can establish uniform confidentiality requirements and guidelines on code of practice for outside interpreters engaged by B/Ds and related organisations. For people of different races who speak different languages, this will help strengthen their confidence in the

outside interpretation services acquired by the Government. The overall quality of interpretation services can be enhanced as well.

12. Moreover, it will take more time and steps to require outside interpreters to make a declaration of confidentiality and sign an agreement on code of practice each time they undertake an interpretation job. In order to save time and streamline the procedures for B/Ds and related organisations' procurement of interpretation services and assigning jobs, CMAB can explore the feasibility of having outside interpreters to sign a declaration of confidentiality and an agreement on code of practice in advance when including them in the central database.

(III) To Monitor Systematically Arrangements for Outside Interpretation Services and Document Interpreters' Performance

13. Currently, B/Ds and related organisations keep their own records of unsatisfactory performance of outside interpreters and handle these interpreters. Such practice is not only inefficient but also not helpful to the Government's overall monitoring of interpreters' performance.

14. In our opinion, upon establishment of a central database of outside interpreters, CMAB should establish channels for B/Ds and related organisations to comment on outside interpretation services to enable systematic monitoring and documenting of the performance of individual outside interpreters. We recommend that CMAB liaise with relevant B/Ds and related organisations to explore the feasibility of collecting and documenting information about their uses of services provided by the outside interpreters in the database to identify any violation of confidentiality requirement or code of practice. CMAB should also establish a mechanism for follow-up action to enhance the quality of outside interpretation services and further safeguard the interests of service users.

(IV) To Explore Feasibility of Providing Remote Interpretation Services

15. Our findings reveal that when arranging outside interpretation services, B/Ds and related organisations are more willing to use remote interpretation services than before.

16. While implementing the Guidelines, CMAB can remind B/Ds and related organisations to take the initiative to assess whether remote interpretation services can

meet the requirements for the interpretation jobs they are going to assign to outside interpreters (including the Judiciary's freelance interpreters). The use of remote interpretation services allows more flexibility, which can help enhance the administrative efficiency of B/Ds and related organisations and meet the needs of people of different races and languages more promptly.

(V) To Collate Data on Public Service Users' Needs for Interpretation Services in Other Chinese Dialects

17. The contents regarding language service in the revised Guidelines does not cover other Chinese dialects. There are no standing arrangements in government departments for the provision of interpretation support in other Chinese dialects, but departments will acquire interpretation services in other Chinese dialects by outside interpreters where necessary.

18. For long-term planning, CMAB can consider collating data on the needs of the public for interpretation services in other Chinese dialects so that the Government can devise the plan for follow-up action. Subject to the data collated and result of reviews, CMAB, in the long run, can consider whether to include in the central database the information about interpreters providing interpretation services in other Chinese dialects. Inclusion of these data can assist B/Ds and related organisations in selecting interpreters when they need to acquire interpretation services in other Chinese dialects.

Recommendations

19. In view of the above, The Ombudsman has made five recommendations to CMAB:

(1) coordinate the establishment of a central database of outside foreign-language interpreters;

(2) explore and formulate measures for efficient selection of outside interpreters and service procurement. For example, the central database could contain details of the interpreters such as the languages they can interpret, their experience, areas of specialisation and schedule of availability. CMAB should also explore the feasibility of requiring the interpreters to sign a uniform declaration of confidentiality and agreement on code of practice in advance;

(3) explore the feasibility of collecting and documenting information about any violation of confidentiality requirement or code of practice by outside interpreters in the database when being engaged by B/Ds and related organisations. CMAB should also establish a mechanism for follow-up action;

(4) remind B/Ds and related organisations to explore the feasibility of providing remote interpretation services; and

(5) collate data on the needs of public service users for interpretation services in other Chinese dialects to facilitate the Government's review and planning in this regard. In the long run, CMAB should consider including in the central database the information about interpreters providing interpretation services in other Chinese dialects to assist B/Ds and related organisations in engaging outside interpreters for such services.

Office of The Ombudsman
July 2021

1

引言

背景

1.1 政制及内地事务局（「政制局」）发出的《促进种族平等行政指引》(「《指引》」)，适用于所有政府政策局及部门(「局／部门」），以及局／部门所管辖的相关机构。根据《指引》，局／部门及相关机构有责任向有需要的不同族裔人士提供适当的外语传译服务，让不能以中文或英文（即广东话、普通话和英语，及中文和英文书面语）有效沟通的服务使用者享有平等机会获得公共服务。局／部门及相关机构会视乎实际情况，按不同种族人士的需要和服务范围，为他们安排最适切的传译服务。

1.2 现时，除了采用由民政事务总署（「民政总署」）委托某非政府机构营办的一间少数族裔人士支援服务中心(「中心甲」)所提供涉及八种外语的一般性质传译服务（下文**第 3.5 段**）外，局／部门及相关机构会按其运作需要及情况（例如涉及医疗及法律范畴的传译服务时），各自从市场聘用合适的外语传译服务。

1.3 就涉及法律范畴的传译服务而言，以往不少执法部门寻找外聘外语及其他中国方言传译员时都会参考司法机构政务处（「司法政务处」）备存，用于司法用途的已登记非政府特约传译员名单（「登记名单」）。然而，自 2018 年 8 月起，司法政务处已停止向外提供及更新登记名单。

1.4 提供合适和可靠的外语及其他中国方言（即广东话及普通话以外的中国方言）传译服务，是政府当局向不同种族及语言的人士提供服务和支援的重要一环。传译员的学历、传译经验及传译技巧等，对保障只能操外语或其他中国方言的人士的权益以至促进政府当局的工作成效，皆十分重要。不过，政府当局现时并没有整合可供各局／部门及相关机构聘用的外聘外语及其他中国方言传译员的资料，对传译员的要求亦没有划一标准。自司法政务处不

再向外提供及更新登记名单后，执法部门安排传译服务的效率难免会受到影响。

1.5 有鉴于此，申诉专员在 2020 年 10 月 8 日根据《申诉专员条例》（第 397 章）第 7(1)(a)(ii)条向政制局展开主动调查，以审研该局推行《指引》的同时，政府可如何提升整体聘用外聘外语及其他中国方言传译员的工作成效。

调查范围

1.6 这项主动调查的审研范围包括：

- 《指引》中有关语言服务的规定；
- 局／部门及相关机构外聘外语及其他中国方言传译员的情况；
- 司法机构的特约传译员及登记名单的安排；
- 公众、业界人士及较多使用外语及其他中国方言传译服务的部门的意见；以及
- 外聘传译服务安排可予改善之处。

调查过程

1.7 公署于 2020 年 10 月 12 日向公众宣布展开此项主动调查，并邀请公众人士就此课题提供意见。

1.8 2021 年 5 月 13 日，公署将调查报告草拟本送交政制局及相关机构评论，并于 2021 年 6 月 11 日、6 月 15 日，以及 7 月 5 日分别获医院管理局（「医管局」）、司法政务处，以及政制局回复。经考虑及适当纳入其意见后，公署于 2021 年 7 月 20 日完成这份报告。

2

政府推行《指引》的情况

2.1 香港是多元文化社会，有来自世界各地、国内外的不同种族及语言人士在此处生活。根据政府统计处（「统计处」）在 2006 年、2011 年及 2016 年分别进行的人口普查 / 人口统计结果，按不同种族划分的香港人口比例如下：

表 1：统计处 2006 年、2011 年及 2016 年的人口普查 / 人口统计结果

种族	2006 年	2011 年	2016 年
	人口	人口	人口
	人数（百分比）	人数（百分比）	人数（百分比）
1. 华人	6,522,148 (95%)	6,620,393 (93.6%)	6,752,202 (92%)
2. 菲律宾人	112,453 (1.6%)	133,018 (1.9%)	184,081 (2.5%)
3. 印尼人	87,840 (1.3%)	133,377 (1.9%)	153,299 (2.1%)
4. 白人	36,384 (0.5%)	55,236 (0.8%)	58,209 (0.8%)
5. 印度人	20,444 (0.3%)	28,616 (0.4%)	36,462 (0.5%)
6. 尼泊尔人	15,950 (0.2%)	16,518 (0.2%)	25,472 (0.3%)
7. 巴基斯坦人	11,111 (0.2%)	18,042 (0.3%)	18,094 (0.2%)
8. 泰国人	11,900 (0.2%)	11,213 (0.2%)	10,215 (0.1%)
9. 日本人	13,189 (0.2%)	12,580 (0.2%)	9,976 (0.1%)
10. 其他亚洲人	12,663 (0.2%)	12,247 (0.2%)	19,589 (0.3%)
11. 其他	20,264 (0.3%)	30,336 (0.4%)	68,986 (0.9%)
总计	**6,864,346 (100%)**	**7,071,576 (100%)**	**7,336,585 (100%)**

（资料来源：统计处网页）

2.2 根据**表 1** 所示，居于香港的非华裔人士由 2006 年的 342,198 人增加至 2016 年的 584,383 人，升幅超过 70%。这些居于香港的非华裔人士占香港人口的比例亦由 2006 年的 5%逐步攀升至 2016 年的 8%。由此可见，居于香港的不同种族人士的人数有上升的趋势。

2.3 另一方面，并非使用中文或英文（即广东话、普通话、其他中国方言及英语）作惯常交谈用语（即在家中日常交谈语言）的人士由 2006 年的 72,217 人(占香港人口比例约 1.1%)增至 2016 年的 131,199 人（占人口比例约 1.9%），即在 10 年间有超过 80% 的增长。

2.4 政府的政策是致力消除种族歧视和促进不同种族人士的平等机会。2010 年，政制局发出《指引》，旨在提高局/部门及相关机构对种族[1]多元及共融的意识，促使他们在制订、推行和检讨与不同种族人士有关的政策及服务时，必须顾及不同种族人士的需要，务求令所有香港市民，不论种族，皆享有获得所需公共服务的平等机会。

2.5 《指引》推出初时仅涵盖 14 个局/部门及相关机构[2]。行政长官在《2018 年施政报告》宣布优化《指引》，以适用于所有为不同种族人士提供服务的局/部门及相关机构，进一步加强对不同种族人士的支援。根据《指引》的实施情况和经验，以及听取持份者的意见后，政府优化了《指引》，并在 2020 年 4 月起实施经修订的《指引》。政制局负责协调及审视政府推行《指引》的整体情况。

---

1 《指引》所指的种族与《种族歧视条例》第 8 条定义相同，即该人的种族、肤色、世系、民族或人种。

2 即教育局、社会福利署、劳工处、民政事务总署、雇员再培训局、职业训练局、食物及卫生局、卫生署、医院管理局、建造业议会、政府资讯科技总监办公室、创新科技署、前电讯管理局及前影视及娱乐事务管理处。

《指引》有关提供外语传译服务的安排

2.6 经修订的《指引》新增了两份指南，包括「语言服务」指南及「向不同种族人士收集资料」指南。此外，《指引》亦规定局／部门及相关机构应培训员工，以加强他们对种族的敏感度和理解。

「语言服务」指南

2.7 不能以中文或英文（即广东话、普通话和英语，以及中文和英文书面语）有效沟通的不同种族及语言人士，在使用公共服务时或会遇到困难。新增的「语言服务」指南（即《指引》的附件B，载列于本报告**附件一**）列出具体步骤，协助局/部门及相关机构的管理人员及前线人员辨识公共服务使用者对语言服务的需要、介绍及主动安排适当的语言服务予有需要的公共服务使用者，以及妥为记录有关传译服务的资料（例如公共服务使用者所要求及使用的传译服务，以及有关人员所提供及安排的传译服务）。

2.8 此外，局/部门及相关机构的人员在安排传译服务时，须注意不同种族及文化背景的公共服务使用者在保密、观念及忌讳方面的特别需要。局/部门及相关机构亦须监督并定期检讨提供语言服务的安排，以作适当的改善。

「向不同种族人士收集资料」指南

2.9 经修订的《指引》亦新增「向不同种族人士收集资料」指南（即《指引》的附件C，载列于本报告**附件二**），要求局/部门及相关机构收集并整理使用公共服务的不同种族及语言人士的资料，以协助评估其政策及措施对种族平等的影响，以及监察不同种族人士享有平等机会获得公共服务的情况，藉以持续改善服务。

2.10 就传译服务而言，局/部门及相关机构须收集的资料涉及：公共服务使用者的「语言服务需要」（包括局/部门及相关机构接获语言服务要求的次数及提供传译服务的次数）及「选用的语言」。局/部门及相关机构须每年向政制局报告关于「语言服务需要」及「选用的语言」的情况，以便进行整体监察。

3

政府外聘传译服务的概况

外聘传译服务的安排

3.1 局／部门及相关机构向不同种族及语言人士提供公共服务时，会按需要安排传译服务，以便利双方沟通。此外，为履行职务，例如与未能操流利广东话、普通话及英语的不同种族及语言人士会面、录取口供及进行搜证等，局／部门及相关机构亦会使用传译服务。

3.2 公务员事务局辖下的法定语文事务部只为局／部门提供广东话、普通话及英语之间的传译服务。倘若局／部门及相关机构本身不设外语及其他中国方言的传译员，或内部的传译员未能提供个别语言或其他中国方言的传译服务，他们便需要在外间另觅合适的传译服务提供者，并按程序采购传译服务，以应付所需。

外语传译服务

3.3 经修订的《指引》在 2020 年 4 月起实施后，其适用范围扩展至逾 100 个局／部门及相关机构。经修订的《指引》实施首六个月，曾为不同种族及语言人士安排外语传译服务的局／部门及相关机构共 23 个，详列于**表 2**。

表 2：2020 年 4 月至 9 月期间曾安排外语传译服务的 23 个局／部门及相关机构

政务司司长办公室辖下行政署（「行政署」）	医管局
统计处	香港房屋委员会（「房委会」）／房屋署
建造业议会	入境事务处（「入境处」）
惩教署	廉政公署
香港海关	创新及科技局（「创科局」）
卫生署	劳工处
教育局	法律援助署（「法援署」）
雇员再培训局（「培训局」）	规划署
环境局／环境保护署（「环保署」）	保安局
平等机会委员会（「平机会」）	运输署
香港警务处（「警务处」）	在职家庭及学生资助事务处（「职学处」）
社会福利署（「社署」）	

3.4 **表 2** 所列的局／部门及相关机构中，除少数透过内部的外语传译员向服务使用者提供传译服务外，大部分均有采用外间的外语传译服务（包括由中心甲提供的）（下文**第 3.5 至 3.7 段**）。

外聘的外语传译服务提供者

3.5 政制局指出，由于公共服务的种类繁多，不同种族及语言人士使用各项公共服务时所需的传译服务有所不同。局／部门及相关机构会视乎实际情况，外聘适合其需要的外语传译服务。中心甲（上文**第 1.2 段**）为局／部门及相关机构提供一般性质（即不

涉及指定或专业范畴)的免费电话传译及查询服务，盖涵共八种外语(即印尼语、印度语、尼泊尔语、旁遮普语、他加禄语、泰语、乌尔都语及越南语)。此外，局/部门及相关机构亦可采购中心甲提供的其他收费传译服务。虽然中心甲并非政府特别指定的传译服务提供者，但该中心提供即时和免费的一般性质传译服务，政制局视之为支援局／部门及相关机构提供语言服务的第一站。

3.6 该局又表示，涉及专门或专业范畴(例如医疗及法律)的外聘传译服务，如《指引》所述，有需要的局/部门及相关机构可自行联络市场上提供传译服务的公司、机构或人员(包括司法机构的特约传译员(下文**第 4 章**))，以采购所需的传译服务。以医管局为例，该局现时聘用另一非政府机构(「中心乙」)为服务承办商，向该局辖下的公立医院及诊所内的有需要人士提供传译服务，以协助病人与医护人员沟通。该承办商的传译服务涵盖共 18 种外语(即乌尔都语、旁遮普语、尼泊尔语、印尼语、北印度语、日语、泰语、他加禄语、韩语、孟加拉语、越南语、马来语、葡萄牙语、德语、法语、西班牙语、僧伽罗语及阿拉伯语)。此外，执法部门会按运作需要外聘司法机构认可的特约传译员所提供的外语传译服务。

3.7 政制局向公署提供了经修订的《指引》实施后首六个月内局／部门及相关机构使用外语传译服务的情况。从**表 3** 可见，在 2020 年 4 月至 9 月期间，曾使用外语传译服务的 23 个局/部门及相关机构(上文**第 3.3 段**)中，有 14 个(即逾 60%)曾外聘司法机构的特约传译员，反映司法机构的特约传译员是局/部门及相关机构常用的外聘外语传译服务提供者类别之一。

表 3：局/部门及相关机构在 2020 年 4 月至 9 月曾使用的外语传译服务提供者类别

局/部门及相关机构	司法机构的特约传译员	中心甲	中心乙	其他合约提供者	内部传译员
1. 行政署		✓			
2. 统计处				✓	
3. 建造业议会					✓
4. 惩教署	✓				

局／部门及相关机构	司法机构的特约传译员	中心甲	中心乙	其他合约提供者	内部传译员
5. 香港海关	✓			✓	
6. 卫生署	✓	✓	✓	✓	
7. 教育局				✓	
8. 培训局					✓
9. 环境局／环保署	✓				
10. 平机会	✓				✓
11. 房委会／房屋署		✓		✓	
12. 警务处	✓	✓			
13. 医管局[3]	✓		✓		
14. 入境处	✓			✓	✓
15. 廉政公署	✓				
16. 创科局		✓			
17. 劳工处	✓	✓		✓	
18. 法援署	✓				
19. 规划署				✓	
20. 保安局	✓	✓			✓
21. 社署	✓	✓		✓	
22. 运输署	✓	✓			
23. 职学处				✓	

外聘外语传译服务的形式

3.8 现时，局／部门及相关机构可透过不同形式向有传译服务需要的人士提供传译服务。例如局／部门及相关机构可安排聘用的外聘外语传译员到场，为身处于同一场地的政府或机构人员以及有传译服务需要的人士，提供面对面的即时传译服务。

---

[3] 在一般情况下，医院／诊所主要透过服务承办商（即中心乙）所提供的传译服务为有需要的病人及医院员工作出传译安排。在个别情况下，亦有医院曾替病人安排由中心甲所提供的服务。医管局本身没有备存由中心甲提供的电话传译及查询服务资料。

3.9 外聘外语传译员亦可透过遥距方式为局／部门及相关机构提供外语传译服务，包括三人会议形式的电话传译或视像传译服务。以医管局为例，该局在 2020 年 3 月起除了提供电话及即场传译服务外，亦新增视像传译服务。

3.10 资料显示，局／部门及相关机构逐渐增加使用电话传译服务。根据民政总署提供的统计资料（**表 4**），局／部门及相关机构在 2019/20 年度使用中心甲电话传译及查询服务的总数较 2017/18 年度显著增加逾 85%，其中社署的使用量更有超过 140%的升幅。

表 4：局／部门及相关机构使用中心甲的电话传译及查询服务的次数

局／部门及相关机构	电话传译及查询服务		
	2017/18 年度	**2018/19 年度**	**2019/20 年度**
社署	162	252	394
房屋署	24	27	47
卫生署	53	20	53
医管局	17	11	16
劳工处	142	276	337
教育局	5	8	8
法援署	1	1	0
警务处	50	39	39
入境处	1	2	7
其他	47	100	29
总计	502	736	930

其他中国方言传译服务

政府对其他中国方言传译服务的安排

3.11 政府一般没有特定的其他中国方言传译支援。不过，如有需要，局／部门及相关机构可采购外聘的其他中国方言传译服务。

3.12 现时，经修订的《指引》内有关语言服务的范围并不包括其他中国方言。据政制局了解，操广东话及普通话以外的其他中国方言人士（包括新来港人士）普遍可以透过普通话或书写中文沟通。另一方面，负责统筹内地新来港人士支援服务政策的民政总署表示，该署没有接获有人士因言语不通（只操其他中国方言）而无法获取公共服务的个案。

外聘的其他中国方言传译服务提供者

3.13 较多进行执法工作的部门皆表示曾参考司法机构的登记名单以采购其他中国方言传译服务。此外，医管局的传译服务承办商并不涵盖其他中国方言的传译服务，故该局也有向司法机构的特约传译员采购传译服务。根据部门和医管局所提供的资料，曾需要安排外聘传译服务的其他中国方言包括：福清话、湖南话、闽南话、台山话、潮洲话、四川话、鹤佬话、客家话、雷州话、上海话、温州话及厦门话等。

对外聘传译员专业操守及表现的监管

3.14 政制局表示，据其了解香港现时并没有少数族裔语言传译的专业协会或行业机构以规管和监察传译员的专业水平和操守。局／部门及相关机构主要以服务合约形式向外聘传译员采购所需的传译服务，并透过合约条款列明对传译员服务水平的要求以及监管他们的服务质素；如有保密需要，会要求相关传译员在提供服务前签署保密声明。

3.15 局／部门及相关机构若对外聘传译员的服务或质素有意见，他们会根据采购合约及各自的既定程序处理。对于表现欠理想的外聘传译员，有关的局／部门及相关机构会作出记录，并在日后考虑是否再次外聘有关传译员时作参考，从而规范所聘用的传译员的工作表现，并促使有关传译服务质素达所需水平。

4

司法机构的特约传译员及登记名单的安排

司法机构的特约传译员

4.1 为秉行公正，司法机构会在法院程序中为有需要的任何一方或证人安排及提供传译服务。当法庭需要的传译服务涉及司法机构法庭传译主任未能处理的外语或其他中国方言时，有关服务便会以特约形式安排传译员提供。这些特约传译员并非司法政务处的雇员。为确保在法院程序中能够提供适合的传译服务，司法机构在刊登邀请合资格人士提供所需的传译服务时会列明所要求的资历条件（包括学历水平、通晓有关外语或中国方言、通晓英文或广东话，以及通过笔试和口试[4]）及通过相关程序。

特约传译员的培训

4.2 司法政务处表示，非常重视对特约传译员的培训。所有新任的特约传译员均获安排参观法院，以及参加在真实法庭环境下进行的导引课程（内容涵盖法院架构、法庭程序及工作守则等），并会获发相关参考资料（内容包括控罪样本、案情摘要、刑罚简介，以及在法律程序中常用的法律词汇）。司法机构亦要求特约传译员严加遵守有关专业操守及保密规定。此外，为确保特约传译员的服务质素达所需水平，司法政务处不时视察特约传译员于法庭的表现，亦会透过法庭使用者及全职法庭传译主任收集有关对特约传译员的意见。

---

4 司法机构通常要求相关领事馆推荐对所涉外语的语文能力较佳的人士出任主考员。

4.3 特约传译员会因应法院运作需要轮流获安排到法庭提供传译服务。一般而言，经验较浅的特约传译员会获安排在较低级别的法院处理简单及需时较短的传译工作（例如保释申请及提讯等案件）。随着特约传译员累积较多法庭传译经验，并证明有能力处理不同种类及不同级别法院工作后，他们会获委派处理较复杂的工作，包括在较高级别的法院担任实质聆讯及审讯的传译工作。

登记名单

4.4 司法政务处按不同外语及其他中国方言备存相关的特约传译员登记名单，目的只是为了确保法庭聘用合资格的特约传译员提供相关服务。以往的合资格人士通过有关语文测试和其他程序，并累积充分的法庭传译经验后，便会获司法政务处发出一封不设期限的确认信，确认其被纳入司法政务处的登记名单，以便该处安排具备足够法庭传译经验的登记特约传译员处理较复杂的传译工作，满足各级法院的运作需求。截至 2020 年 12 月，司法机构约 500 名特约传译员中，约 300 多名[5]已纳入在登记名单内，涵盖 55 种外语及其他中国方言的传译服务（载列于本报告**附件**三）。

4.5 司法政务处会按需要更新登记名单内的资料（例如有传译员更新个人资料）。以往，个别局／部门及相关机构会向司法政务处查询登记名单上的资料，然后自行向适合的特约传译员采购外语及其他中国方言传译服务。此外，司法政务处会不定时向部分局／部门及相关机构（包括保安局、警务处、入境处、香港海关、惩教署、廉政公署、医管局及法援署）更新登记名单内个别外语及中国方言传译员的资料（例如当有特约传译员加入或离开）。

4.6 司法政务处强调，特约传译员并非司法机构的雇员，可自由接受政府，以及其他机构、公司及人士的传译工作。司法政务处不宜对司法机构以外的单位（包括政府各局及部门）安排传译服务提供任何意见，亦不会为该些单位监督传译员的表现及行为。

---

[5] 不包括手语及普通话传译员。

2018 年 8 月起不再对外分享登记名单

4.7 司法政务处表示，基于司法机构的独立性，而其备存登记名单的唯一目的在于支援司法工作，司法机构若担当或被视为有责任向局／部门及相关机构提供传译支援的代理人或负责人并不恰当。另一方面，有些部门不时误会司法政务处是特约传译员的提供者或监督机构，向该处反映有关传译员为部门提供服务时的表现及意见。因此，经检讨后，司法政务处自 2018 年 8 月起停止对外提供及更新登记名单的资料。

4.8 据公署了解，自司法政务处停止提供及更新登记名单后（上文**第 4.7 段**），有些部门仍有按其所持有的登记名单资料来寻找外聘传译员。这些部门只持有更新年份为 2018 年或以前（远至 2007 年）的登记名单。由于所持有的登记名单的部分资料已过时，有部门因而未能从名单上拣选及聘任到合适的传译员，最终须向其他部门求助，以寻找所需的外聘传译服务。

4.9 负责推行《指引》的政制局表示，司法政务处停止对外分享登记名单后，部分执法部门已作出相应安排（例如按本身运作需要自行备存外语或其他中国方言的外聘传译员名单，或透过市场上的传译服务公司／机构采购所需服务），务求在有需要时能尽快安排相关的传译服务。政制局并没有收到任何局／部门及相关机构反映在寻找及外聘外语及其他中国方言传译员时遇到困难。

2021 年 1 月起推行特约传译服务新机制

4.10 为进一步完善以特约形式提供传译服务的安排，司法政务处在 2021 年 1 月底正式实施新机制。在新机制下，该处对特约传译服务提供者的甄选准则及资格要求、培训、专业操守及保密规定并无改变（上文**第 4.2 至 4.3 段**）。不论特约传译服务提供者的法庭传译经验多少，或过往曾否被纳入在登记名单内，合资格者（即已通过相关语言能力测试、刑事记录审查和面试等）会获司法政务处邀请加入新的「服务提供者名单」，在有需要时为法庭提供所需的传译服务。参与新机制的特约传译服务提供者会获司法政务处发出一份「服务提供者委托书」，确认其为期四年的特约传译服务提供者身份。一如以往，司法政务处会继续根据特约传译服务提供者的语文能力、工作表现水平，以及累积的法庭传译经验编配传译工作（上文**第 4.3 段**）。

4.11 根据新机制的安排，司法机构会每四年检讨及更新特约传译员在「服务提供者名单」的身份，以更有效地监察为法庭提供传译服务的安排。符合续期要求的特约传译员在委任期完结后可获延续服务提供者身份。如特约传译员的操守或表现有严重缺失，其服务提供者身份可被即时取消。司法政务处不会向外（包括任何局／部门及相关机构）分享「服务提供者名单」。

4.12 截至 2021 年 2 月，约 300 多名特约传译员已加入新的「服务提供者名单」及获发出「服务提供者委托书」。该些特约传译员所涵盖的外语及中国方言种类，与司法政务处在 2020 年 12 月仍备存登记名单时所划分的语言种类相若。司法政务处指，该处将继续因应法庭运作需要，不时刊登广告以征求不同语言及方言的特约传译服务。

5

公众、业界人士及有关部门的意见

5.1 公署曾就是次主动调查课题向七个局／部门[6]（下文统称为「有关部门」）作查询。在公署宣布主动展开这项主动调查后，亦接获公众及业界人士关于政府外聘传译服务的安排和质素，以及传译服务发展路向的意见，现归纳如下。

（一） 外聘传译员的传译质素及水平

公众及业界人士的意见

5.2 有居于香港数十年的少数族裔人士反映，使用政府服务时，传译员质素参差；更有意见指部分政府部门提供的传译服务欠佳，传译员并不掌握传译技巧和传译工作涉及的内容，甚至不精通所传译的外语。传译水平欠佳固然无助沟通，更有机会因传译员未能准确地传递讯息，令使用传译服务的人士蒙受损失，后果可以相当严重。

5.3 有少数族裔人士及业界人士认为，司法机构的特约传译员的传译质素及水平普遍较市场上其他传译服务提供者为佳。再者，这些特约传译员熟悉执法范畴及法庭程序，为不同政府部门（例如警务处）提供传译服务的经验较丰富，他们的传译服务（例如誊写的会面记录）会较少受法庭质疑。

---

6 保安局、消防处、香港警务处、香港海关、惩教署、入境事务处，以及食物环境卫生署。

5.4 有业界人士指出，司法政务处停止对外提供及更新特约传译员名单后，即使局／部门及相关机构各自备存外聘传译员名单，估计他们亦难以汇集到那么多如司法机构的特约传译员般具备丰富司法传译经验的资深传译员。局／部门及相关机构或会退而求其次，聘用资历较浅的外聘传译员提供传译服务，传译服务的质素或会因而被削弱，情况并不理想。

5.5 该些意见都支持局／部门及相关机构继续外聘司法机构的特约传译员提供传译服务，让符合水准的传译服务得以持续。

有关部门的意见

5.6 基于司法机构有既定机制，确保特约传译员的质素符合法庭运作对传译服务的严格要求，有关部门认为以往获司法政务处认可并纳入在登记名单内的特约传译员在经验及传译水平方面具有一定程度的保证。因此，这些部门在需要聘用外聘传译员时（尤其在处理涉及法律范畴的传译时），皆乐于参考司法机构的登记名单。

（二） 外聘传译员的安排

公众及业界人士的意见

5.7 有曾在使用公共服务时要求传译服务的市民表示，获部门／机构告知，外聘传译员的数量有限，部门／机构在需要使用传译服务时，往往需要致电多名传译员查询，才能找到可提供服务的传译员，过程费时。另一方面，有意见指部门在安排传译服务时，倾向联络以往曾聘用的外聘传译员，导致局／部门及相关机构的外聘传译服务的工作分配有欠平均。

5.8 此外，有意见认为，政府应委派一个局／部门担任统筹角色，负责处理及协调采购外聘传译服务的事宜，并制订可便利局／部门及相关机构拣选及外聘传译服务的行政措施，例如备存一份供局／部门及相关机构使用的可供选用之外聘传译员名单。

有关部门的意见

5.9 有关部门反映，为配合部门的调查及执法行动，外聘传译员能否因应要求在短时间内及指定地点提供传译服务，是部门拣选传译员时须考虑的因素。有关部门指出，部分传译员长期联络不上，而在午夜后一般较难找到外聘传译员出勤。

5.10 纵使局／部门及相关机构可各自备存外聘传译员名单及更新资料，但有关部门忧虑此做法耗用较多资源，并且难以有效监管外聘传译员的质素。有关部门普遍欢迎由一个局／部门专责统筹、整合及备存外聘传译员名单，藉以扩大符合资格、又可适时供局／部门及相关机构采购其服务的传译员数目，减省他们各自进行采购程序及备存传译员名单所需的时间及资源。

6

公署的评论及建议

6.1 香港是国际都会，有来自世界各地的不同种族及语言人士在此工作及生活。政府在 2010 年起推行《指引》，其后逐步改善，指示局／部门及相关机构须向有需要的公共服务使用者提供合适的传译服务，以促进种族平等，确保不同种族人士皆可以获得享用公共服务的平等机会（上文**第 2.4 至 2.10 段**）。公署认为政府的取态正面可取。

6.2 就政府外聘传译服务的具体安排方面，公署有以下观察和评论。

（一） 须统筹及建立外聘外语传译员的中央资料库

6.3 从**表 3**（上文**第 3.7 段**）及前述的局／部门意见（上文**第 5.6 段**）可见，不少局／部门及相关机构（特别是日常职务涉及执法的部门）有采购司法机构特约传译员所提供的传译服务。事实上，获司法机构认可的特约传译员人数不少，所涵盖的外语及中国方言种类亦广泛（上文**第 4.4 段**）。

6.4 虽然政制局表示，司法政务处停止对外提供及更新登记名单上的资料后，并没有局／部门及相关机构反映在搜寻及外聘传译员时遇到困难（上文**第 4.9 段**），但据公署了解，有部门及相关机构（尤其是进行执法工作时）仍然参考旧有登记名单以采购外语传译服务（上文**第 4.8 段**）。而在司法机构特约传译服务的新机制下（上文**第 4.10 至 4.12 段**），局／部门及相关机构不再获提供司法机构特约传译员的更新资料。特约传译员若因离港、退休、联络资料没有更新或其他原因流失，部门可从旧有登记名单中拣选及聘用的外聘传译员人选将越来越少。另一方面，部门较难得知获司法机构新认可的特约传译员资料。久而久之，寻找具经验并且熟悉法庭审讯程序的外语传译员将愈见困难。这无疑会损害部门履行职务（尤其与执法相关职务）和服务市民的效率。

6.5 公署认为，为局／部门及相关机构落实执行《指引》提供更大的便利，政制局可以担当统筹协调的角色，联系相关局／部门，以期尽早建立外聘外语传译员的中央资料库，便利各局 / 部门及相关机构拣选及采购适合的外聘传译服务。事实上，其他国家或地区的政府如挪威[7]、瑞典[8]及台湾[9]均设有类似的传译员资料库，以便政府部门，甚至社会各界在有需要时寻找具备认可资历的不同语言及方言之传译员。公署留意到，《指引》旨在让少数族裔人士有平等机会获得公共服务，而经修订《指引》所新增的「语言服务」指南乃针对外语，并不包括其他中国方言。基于此，负责推行《指引》的政制局统筹协调建立中央资料库时可考虑先由外聘外语传译员着手。

6.6 据公署了解，香港的当值律师服务[10]亦有建立「当值律师服务兼职传译员名单」，以便该机构在有需要时聘用外语及其他中国方言传译员。在司法政务处推行特约传译服务新机制前（上文**第 4.10 段**），获司法机构纳入登记名单的特约传译员只须向当值律师服务提交申请表，并提供个人资料、资历、司法机构的登记编号和相关证明文件，便可申请加入「当值律师服务兼职传译员名单」。在司法政务处推行特约传译服务新机制后，当值律师服务亦相应更改相关申请手续：获司法机构发出「服务提供者委托书」的特约传译员，只须出示其有效的「服务提供者委托书」，以及提交申请表和相关证明文件，便可申请加入当值律师服务的上述名单。由此可见，若政府借镜这个做法，部门便可便捷地掌握可供采购的外聘外语传译服务的资料，而无须倚赖旧登记名单来寻找相关的外聘传译员。

6.7 虽然司法机构不再备存登记名单，但在特约传译服务的新机制下，司法政务处会向其认可的特约传译员发出「服务提供者委托书」（上文**第 4.10 段**）。公署建议，政制局统筹协调建立中央

7 https://www.norge.no/en/service/norwegian-national-register-interpreters-nasjonalt-tolkeregister

8 https://www.kammarkollegiet.se/engelska/start/all-services/interpreter/search-interpreter

9 https://idb.immigration.gov.tw

10 当值律师服务是由政府全面资助的机构，并由香港大律师公会及香港律师会成员所组成的执委会负责管理。

资料库时，可考虑先邀请特约传译员加入政府的外聘传译员中央登记名单。经核对有意加入中央登记名单的传译员的身份及其他资料后，便可用于建立可供各局／部门及相关机构使用的外语传译员的资料库，并适时更新当中的资料。视乎推行情况，政府长远可研究把具备其他认可资历，但不属司法机构特约传译员的外聘传译员纳入该中央资料库内，以扩充政府的中央资料库，配合局／部门及相关机构的不同需求。公署相信，上述传译员资料库将提供重要的采购外聘传译员服务的资讯予局／部门及相关机构，与《指引》可谓相辅相成。

6.8 公署认为，局／部门及相关公营机构固然可各自备存传译员名单、审核传译员的资历（例如逐一核实特约传译员身份）和更新他们的资料，但建立上述传译员中央资料库可以避免不必要的资源重迭，有助提升整体政府的行政效率。再者，个别局／部门及相关机构仍可按其本身的运作需要自行备存自用的外聘传译员名单，亦不影响选择及采购外聘传译服务的弹性及灵活性。

（二） 应研究便利甄选外聘传译员及采购程序的措施

6.9 考虑到局／部门及相关机构需时拣选及联络外聘传译员（上文**第 5.9 段**），政制局应研究能便利他们掌握传译员资料及完成聘用程序的安排，缩短他们采购及安排外聘传译服务所需的时间，从而改善行政效率。

(1) 详列外聘传译员的资料、专业范畴及可供聘用的服务时段

6.10 由政制局统筹协调建立的外聘外语传译员的中央资料库可以详细列出传译员在传译工作方面的资料（包括可传译的语言、学历、是否司法机构的特约传译员）、经验及专业范畴（例如法律、医疗、一般范畴等），并注明他们可提供传译服务的时段（例如 24 小时皆可服务／只限办工时间）。此举可协助局／部门及相关机构的人员迅速地筛选合适及可提供服务的外聘传译员，并进行联络及采购程序。

(2) 预先安排外聘传译员签署保密声明及专业操守指引

6.11 《指引》的「语言服务」指南（本报告**附件一**）提醒局／部门及相关机构，即使公共服务使用者的亲友或相熟人士愿意

为其进行传译，局／部门及相关机构亦应考虑安排专业的传译服务，以免出现可能违反保密规定、误解或传译不准确、利益冲突，以及有欠客观等情况。可见专业的外聘传译服务是保障传译服务使用者的利益，以至协助政府传递资讯和提供服务的重要元素。

6.12 虽然，香港现时并没有少数族裔语言传译的专业协会或行业机构以规管和监察传译员的专业水平和操守，不过，根据上文**第 3.14 至 3.15 段**，目前局／部门及相关机构会按各自的服务合约，来规范所采用的外聘传译员的表现和服务质素，并按实际需要，要求外聘传译员签署保密声明。

6.13 公署认为，负责推行《指引》的政制局若能够为局／部门及相关机构所聘用的外聘传译员制订统一的保密要求及专业操守指引，将有助进一步巩固不同种族及语言人士使用政府外聘传译服务的信心，并提升传译服务的整体质素。局／部门及相关机构须与其聘用的外聘传译员签署协议，要求他们须将传译工作涉及的资料保密、准确地传递讯息、保持客观公正、注意不同种族的文化背景及宗教规定，以及只接受能力所及的传译工作等。

6.14 此外，为省却局／部门及相关机构须重复要求个别的外聘传译员就不同服务个案多次签署保密要求及专业操守协议的程序及时间，并加快采购及委派传译工作的流程，政制局可探讨要求外聘传译员在加入中央资料库时一律须预先签署统一制订的保密规定及专业操守协议。局／部门及相关机构如向名列中央资料库的传译员采购服务，可视乎个案的敏感程度及需要，要求外聘传译员另行签署其他特定的保密声明或协议。

（三） 有系统地监察外聘传译服务安排及记录传译员表现

6.15 尽管司法政务处在停止提供及更新登记名单前，已表示不会干涉其他局／部门及相关机构聘用特约传译员所涉的问题（上文**第 4.6 段**），但不时有部门仍就这些传译员为其服务的表现向司法政务处反映意见（上文**第 4.7 段**）。公署认为，在外聘传译员的中央资料库建立后，政制局应设立可供局／部门及相关机构反映对外聘传译服务意见的渠道，有系统地监察和记录个别外聘传译员的表现。

6.16 公署认为，目前由局／部门及相关机构各自记录和处理表现欠佳的外聘传译员的做法（上文**第 3.15 段**）效率欠佳，亦无助于政府从整体监察传译员的表现。公署建议，政制局可与相关的局／部门及相关机构探讨收集和记录他们曾聘用的名列中央资料库的传译员有否违反保密及专业操守协议等情况，以及建立适当的跟进机制。上述措施将有助提升局／部门及相关机构所采用的外聘传译服务的质素，进一步保障传译服务使用者的权益。

（四） 探讨以遥距形式提供传译服务的可行性

6.17 从局／部门及相关机构增加使用中心甲的电话传译及查询服务的趋势（**表 4**），以及医管局新增视像传译服务（上文**第 3.9 段**），可见局／部门及相关机构在安排外聘传译服务时，较以往更乐于选用遥距传译服务。

6.18 公署认为，局／部门及相关机构在聘用其他外聘传译服务供应者（包括司法机构的特约传译员）时，可积极探讨所涉的传译工作性质是否适合以遥距方式进行，免却外聘传译员须亲身前往指定地点进行即场传译，以增加弹性，从而提升局／部门及相关机构的行政效率，亦让有需要的不同种族及语言人士可更快获得所需服务。基于此，政制局在推行《指引》的同时，可提醒局／部门及相关机构在安排外聘传译服务时可加以考虑使用遥距方式的可行性。

（五） 收集有关公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求的数据

6.19 正如上文**第 3.11 及 3.12 段**指出，现时经修订的《指引》内有关语言服务的范围并不包括其他中国方言，政府部门亦一般没有特定的其他中国方言传译支援。在有需要时，政府部门可根据《物料供应及采购规例》的规定，采购其他中国方言传译服务。

6.20 公署认为，为作出长远计划，政府可以主动了解市民对其他中国方言传译服务实际需求，从而考虑是否需要提供进一步适切的协助。有见及此，政制局可考虑收集市民对其他中国方言传译服务需求的数据，以协助政府掌握有关需求，并按所得的资料，考虑和部署日后的跟进工作。

6.21 公署认为，长远来说，政制局日后可视乎上述收集的资料及检讨结果，考虑是否有需要将其他中国方言传译员的资料加入外聘传译员的中央资料库，藉以方便局／部门及相关机构在需要聘用其他中国方言传译员时作参考。

其他观察

6.22 香港传译服务整体的长远发展并非是次主动调查的焦点。不过，在调查期间，有公众人士向公署表达了对外语传译服务（不仅限于政府外聘传译员）的关注，并就行业整体的长远发展给予意见。公署认为部分意见值得政制局参考，并已将有关意见转达政制局。其中，有公众人士认为，政府应为外语传译员制订培训及资历认证制度，从而解决传译员质素参差的问题。据悉，政制局已向平机会提供拨款进行研究，探讨为少数族裔语言传译员引入资历认证的可行性。平机会经咨询主要持份者后，把研究项目定为「研究为香港少数族裔语言传译员及笔译员制订资历认证与规管制度的可行模式」。公署期望平机会完成上述研究后，政制局会积极探讨推行有关制度的可行性，并详细考虑不同持分者的意见。

建议

6.23 鉴于以上所述，公署对政制局有以下建议：

(1) 统筹协调及建立外聘外语传译员的中央资料库（上文**第 6.5 至 6.8 段**）；

(2) 研究并制定便利甄选外聘传译员及采购程序的措施，例如在传译员中央资料库中列出传译员的可传译的语言、经验、专业范畴及服务时段等资料；以及探讨要求他们预先签署统一制订的保密要求或专业操守协议（上文**第 6.9 段至 6.14 段**）；

(3) 探讨收集和记录局／部门及相关机构聘用在中央资料库内的外聘传译员是否有违反保密要求或专业操守协议的情况，以及作适当跟进的机制（上文**第 6.15 至 6.16 段**）；

(4) 提醒局／部门及相关机构探讨以遥距形式提供传译服务的可行性（上文**第 6.18 段**）；以及

(5) 收集相关数据以了解公共服务使用者对其他中国方言传译服务的需求，以便政府当局日后检讨并筹划相关工作。长远而言，考虑将其他中国方言传译员的资料加入外聘传译员的中央资料库内，方便局／部门及相关机构日后在聘用相关传译服务时作参考（上文**第 6.20 段至 6.21 段**）。

鸣谢

6.24 公署调查期间，政制局予以配合，申诉专员谨此致谢。申诉专员亦感谢曾提供资料的相关局／部门及机构，让是次调查得以顺利进行。

申诉专员公署
档案：OMB/DI/443
2021 年 7 月

公署会不时在社交媒体上载个别投诉个案的调查报告，欢迎赞好或追踪本署社交媒体专页，以获取最新资讯：

Facebook:
https://www.facebook.com/Ombudsman.HK

Instagram:
https://www.instagram.com/ombudsman_hk/

附件

《指引》附件 B

附件 B

語言服務

香港特區政府致力促進種族平等，確保人人皆有平等機會獲得公共服務。在香港，不能以中文或英文有效溝通的市民在使用公共服務時或會遇到困難。為確保不同種族的服務使用者皆享有平等機會獲得公共服務，並從中受惠，有關方面應為有需要的人提供適當的語言服務。公共主管當局應採取必需步驟辨識服務使用者對語言服務的需要，向服務使用者介紹並主動提供語言服務，按運作情況為有需要的人安排適當的語言服務，以及妥為記錄服務使用者所要求／向服務使用者所提供的傳譯服務，以及服務使用者使用傳譯服務的有關資料。

目的

2. 在提供公共服務的過程中安排所需的語言服務旨在：

(a) 使不能以中文或英文（不論是口語或書面語）有效溝通的服務使用者享有平等機會獲得公共服務；以及

(b) 使公共主管當局能了解並回應這類服務使用者的需要。

提供語言服務

<u>管理人員</u>

3. 公共主管當局有責任確保語言不會成為服務使用者獲得公共服務的障礙。公共主管當局應確保中文或英文能力有限的人享有獲得服務的同等機會，並了解向他們所提供的資料。為此，公共主管當局向有需要的服務使用者提供傳譯及翻譯服務至為重要。公共主管當局的管理人員須：

《指引》附件 B

- 了解服務使用者對語言服務的需要；

- 就公共主管當局所提供的語言服務，在所有服務中心及網站公布，使服務使用者留意。對只能以有限的中文或英文溝通的服務使用者來說，展示有語言服務提供的標誌或圖片會有一定幫助（請參閱載於 **附錄** 的「融匯—少數族裔人士支援服務中心」(「融匯中心」) 所製作的語言識別卡）；

- 確保屬下人員為未能以中文或英文有效溝通的服務使用者提供協助，並主動向有需要的服務使用者介紹可供使用的語言服務；

- 確保在有需要時，能有效地提供和使用適當的語言服務；

- 盡量向服務使用者提供免費的語言服務；

- 制訂語言服務工作手冊／程序，確保所有工作人員（特別是前線人員）知悉語言服務政策，並熟知既定的工作程序，以及在有需要時向工作人員提供即時指導及協助；

- 為工作人員提供培訓，以加強他們就提供服務方面有關種族平等的敏感度和認識，及與傳譯員有效合作的技巧等；以及

- 調配資源以採購語言服務及培訓工作人員。如公共主管當局未能通過內部調配撥出所需資源，則應考慮按現行機制尋求額外資源。

4. 所有公共主管當局均須監督並定期檢討為有需要的服務使用者提供語言服務的安排，並作出適當的改善。為方便進行整體監察，公共主管當局須每年向政制及內地事務局報告關於「語言服務需要」(包括接獲語言服務要求的次數及提供傳譯服務的次數) 及「選用的語言」的情況。詳情請參閱 **附件 C**。

《指引》附件 B

<u>前線人員</u>

5. 工作人員負責協助中文或英文能力有限的服務使用者能享有平等機會獲得公共服務。他們應採取積極和合理的步驟，藉以：

- 辨識並評估服務使用者的語言需要。當出現下列情況，應為服務使用者安排語言服務：
  - 要求以其選用的語言溝通；
  - 要求語言服務；
  - 艱辛地以中文或英文溝通；
  - 所表達內容不能完全被理解；
  - 未能掌握或回應以中文或英文提出的問題，或只能做出有限度的回應；或
  - 完全或很大程度依靠家人、朋友、照顧者或其他提供支援的人為其傳譯；

- 告知服務使用者可以為其提供的語言服務，並主動向其提供語言服務；

- 適當地使用溝通工具（展示卡、數碼設備等）或語言識別卡（見 **<u>附錄</u>**）以協助溝通；

- 記錄語言服務需要及要求，以便跟進。服務使用者特定的語言服務需要，應適當地在其服務記錄妥為記下，以供日後參考之用；

- 按各公共主管當局制定的既定工作程序，為服務使用者安排適當的語言服務；

- 如有需要，不論服務使用者是否提出要求，或是否有懂得中文或英文的家人、朋友、照顧者或其他支援人士陪同，應為他們安排合適的語言服務；

- 如有疑問，向管理人員尋求指示和協助；

《指引》附件 B

- 參加培訓課程，以加強為不同種族人士提供服務的知識和技巧；以及

- 向管理人員提出有助改善語言服務的意見（如有的話）。

6. 在考慮為服務使用者提供適當的語言服務時，公共主管當局須注意：

- 即使不能以中文或英文有效溝通的服務使用者在尋求公共服務時，或有家人、朋友、照顧者及其他支援人士陪同並為其傳譯，公共主管當局亦應考慮提供專業的語言服務，以免出現可能違反保密規定、誤解或傳譯不準確、利益衝突、不夠客觀等情況；以及

- 在安排語言服務時，工作人員應顧及個別服務使用者因其種族而引起就保密和種族的文化差異方面的特別需要。

翻譯及傳譯服務提供者

7. 為協助服務使用者使用公共服務，由民政事務總署委託香港基督教服務處營運的融匯中心，提供不涉及指定／專業範疇的英語及另外八種語言[1]的一般傳譯及翻譯服務。該中心所提供的電話傳譯及查詢服務，免費為服務使用者及公共主管當局提供三方語音會議傳譯。公共主管當局可致電融匯中心的電話傳譯及查詢服務熱線（見 https://hkcscheer.net/），以獲取一般傳譯服務。另外，由於融匯中心在提供電話傳譯及查詢服務以外的傳譯及翻譯服務會收取服務費用，公共主管當局如需使用這類收費服務，應按《物料供應及採購規例》採購所需服務。有關使用融匯中心傳譯及翻譯服務的指引，可按以下連結查閱：

http://had.host.ccgo.hksarg/rru/Guidelinesforusinginterpretationandtranslationservice.pdf

---

1 該八種語言為印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語及旁遮普語，提供特定及專業範疇以外的一般翻譯服務。

附件一

《指引》附件 B

8. 由於服務使用者使用各種公共服務時所需要的傳譯服務各有不同，公共主管當局可按其運作需要及實際情況，考慮聘用其他合適的傳譯及翻譯服務提供者。其他常見的服務提供者包括香港聖公會麥理浩夫人中心及兼職法庭傳譯員[2]。香港聖公會麥理浩夫人中心是醫院管理局的服務承辦商，在公營醫院及診所提供傳譯服務。公共主管當局亦可參考公務員事務局法定語文事部所提供的翻譯及傳譯服務供應商名單[3]，以及採購卡計劃的採購卡商戶名冊。在任何情況下，局／部門均須按照《物料供應及採購規例》的規定，聘用供應商或語言服務提供者提供有水準的語言服務。

2019 年 12 月

---

2 請參閱《總務通告第 3/2018 號》。

3 公務員事務局法定語文事部翻譯及傳譯服務供應商名單上的供應商主要提供中英文文件的翻譯服務。公共主管當局如要聘用這些供應商提供其他語言的翻譯及／或傳譯服務，應事先與有關的翻譯公司確定服務範圍。

《指引》附件 B

附錄

國旗 FLAG	語言 Language	熱線號碼 Hotline No.	選擇語言 Select A Language	
	Bahasa Indonesia 印尼語	3755 6811	Point to the language you speak and your service providers can help you to make a call to CHEER Centre's Telephone Interpretation Service (TELIS) Hotline so you can communicate. 請指出適合你的語言，讓服務提供者協助你致電「融匯」中心電話傳譯服務 (TELIS) 熱線，好讓你們可以溝通。	Pilih bahasa yang Anda inginkan dan penyedia layanan akan membantu Anda membuat panggilan ke Layanan Penerjemahan lewat Telepon CHEER (TELIS) hotline
	Nepali 尼泊爾語 नेपाली	3755 6822		तपाईंले बोल्ने भाषा देखाउनुहोस् अनि तपाईंको सेवा प्रदायकहरूले तपाईंलाई CHEER केन्द्रको टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS) हटलाईनमा फोन गर्न मद्दत गर्न सक्छन् ।
	Urdu 烏爾都語 اردو	3755 6833		جو زبان آپ بولتے ہیں اس کی طرف اشارہ کریں اور آپ کے لیے خدمات فراہم کرنے والے CHEER سینٹر کی ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS) کی ہاٹ لائن پر کال کرنے میں آپ کی مدد کرسکتے ہیں
	Punjabi 旁遮普語 ਪੰਜਾਬੀ	3755 6844		ਆਪਣੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵੱਲ ਇਸ਼ਾਰਾ ਕਰੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਤੁਹਾਨੂੰ CHEER ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS) ਦੀ ਹਾੱਟਲਾਈਨ ਤੇ ਕਾੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ
	Tagalog 他加祿語	3755 6855		Ituro ang iyong wika at maaari kang tulungan ng iyong tagabigay ng serbisyo na makatawag sa Hotline ng Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS) ng CHEER
	Thai 泰語 ภาษาไทย	3755 6866		ชี้ไปที่ภาษาที่คุณพูดแล้วเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะช่วยคุณโทรศัพท์มาที่สายด่วนบริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS) ของศูนย์ CHEER
	Hindi 印度語 हिन्दी	3755 6877		जो भाषा आप बोलते हैं उस भाषा की तरफ संकेत करें और आपके सेवा प्रदाता आपको CHEER केन्द्र के टेलीफोन व्याख्या सेवा (TELIS) हाटलाइन पर कॉल करने में आपकी मदद करेंगे
	Vietnamese 越南語 Tiếng Việt	3755 6888		Hãy chỉ vào ngôn ngữ thích hợp bạn, để người cung cấp dịch vụ hỗ chợ bạn gọi tới CHEER trung tâm Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS), để bạn có thể giao tiếp được

《指引》附件 B

Hong Kong Christian Service

CENTRE for HARMONY and ENHANCEMENT of ETHNIC MINORITY RESIDENTS (CHEER)

香港基督教服務處

融匯 - 少數族裔人士支援服務中心

Language Identification Card / 語言識別卡

Kartu Identifikasi Bahasa / भाषा पहचान कार्ड / भाषा पहिचान कार्ड / ਭਾਸ਼ਾ ਪਹਿਚਾਣ ਕਾਰਡ /
Tarhetang Pagkakakilanlan ng Wika / บัตรประจำตัวแสดงภาษา / زبان کی شناخت کا کارڈ /
Thẻ Nhận Dạng Ngôn Ngữ

3106 3104 | 3106 0454 | tis-cheer@hkcs.org | www.hkcs.org

Address:

This programme is sponsored by the Home Affairs Department
本計劃由民政事務總署資助

062019

Telephone Interpretation Service (TELIS)		**電話傳譯服務 (TELIS)**	
Operation Hour :	Monday to Sunday 8:00am - 10:00pm (Except public holidays)	辦公時間 :	星期一至星期日 8:00am - 10:00pm (公眾假期除外)
Non-operation Hour :	Any time out of the above operation hours, including public holidays. *(For **Urgent Matters Only**, and only English - speaking staff will answer the calls)*	非辦公時間 :	除上述辦公時間以外之時間，包括公眾假期。*(熱線由通曉英語的職員接聽，並只適用於緊急情況)*
Layanan Penerjemahan lewat Telepon (TELIS)		**Serbisyong Interpretasyong Pantelepono (TELIS)**	
Jam Operasional :	Senin Sampai Minggu 8:00am - 10:00pm (Kecuali hari libur umum)	Oras ng Operasyon :	Lunes hanggang Linggo 8:00am - 10:00pm (Maliban sa mga public holiday)
Di luar Jam Operasional :	Jam di luar jam operasional yang disebut di atas, termasuk hari libur umum. *(**Hanya untuk Darurat**, dan Hanya petugas berbahasa - Inggris yang akan menjawab panggilan)*	Hindi oras ng operasyon :	Anumang oras na hindi nakasaad sa taas, kabilang ang mga public holiday. (Para sa mga ***Madaliang mga Bagay Lamang***, mga kawaning nakakapagsalita ng Ingles lamang ang sasagot sa mga tawag)
টেলীফোন ব্যাখ্যা সেবা (TELIS)		**บริการล่ามทางโทรศัพท์ (TELIS)**	
संचालन समय :	सोमवार से रविवार 8.00am - 10.00pm (सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर)	เวลาทำการ :	วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ 8.00am - 10.00pm (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
गैर-संचालन समय :	ऊपर दिये संचालन समयों से बाहर किसी भी समय, सार्वजनिक छुट्टियों सहित। *(**तत्काल मामलों के लिए ही**, केवल अंग्रेजी - भाषी कर्मचारी कॉल का जवाब देंगे)*	เวลาปิดทำการ :	เวลาที่นอกเหนือจากเวลาทำการดังกล่าวข้างต้นรวมไปถึงวันหยุดราชการ *(สำหรับ**กรณีฉุกเฉินเท่านั้น**ที่จะมีเจ้าหน้าที่รับสายเป็นภาษาอังกฤษ)*
टेलिफोन दोभाषे सेवा (TELIS)		**ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾ (TELIS)**	
संचालन समय :	सोमबार देखि आईतबार 8.00am - 10.00pm सम्म (सार्वजनिक बिदाहरू बाहेक)	ਦਫਤਰੀ ਸਮਾਂ :	ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਐਤਵਾਰ 8.00am - 10.00pm (ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ)
गैर-संचालन समय :	सार्वजनिक बिदाहरू लगायत, माथि दिइएको संचालन समय बाहेक कुनै पनि समय। *(**अत्यन्त जरूरी मामिलाको लागि मात्र**, अंग्रेजी-बोल्ने कर्मचारीले मात्र फोनको जवाफ दिनेछ)*	ਦਫਤਰੀ ਸਮੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ :	ਜਨਤਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਸਹਿਤ ਉੱਤੇ ਦਿੱਤੇ ਦਫਤਰੀ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ। *(ਸਿਰਫ਼ **ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਮਲਿਆਂ** ਲਈ*, ਕੇਵਲ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਬੋਲਣ ਵਾਲਾ ਕ੍ਰਮਚਾਰੀ ਹੀ ਕਾੱਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ)
ٹیلی فون پر زبانی ترجمہ کی سہولت (TELIS)		**Trợ Giúp Thông Dịch Qua Đường Dây Nóng (TELIS)**	
کام کے اوقات :	سوموار سے اتوار 8:00am - 10:00pm (سرکاری چھٹیوں کے علاوہ)	Thời Gian Làm Việc :	Thứ Hai đến Chủ Nhật 8.00 am – 10.00 pm (Trừ những ngày lễ công cộng)
کام کے اوقات کے علاوہ :	اوپر دیے گئے کام کے اوقات کے علاوہ کسی بھی وقت، بشمول سرکاری چھٹیاں (**صرف ہنگامی حالات** کے لیے، صرف انگریزی بولنے والا عملہ کال اٹھائے گا)	Phi Thời Gian Làm Việc:	Bất cứ thời gian nào ngoài giờ làm việc nói trên và ngày lễ công cộng. (Trừ ***những trường hợp khẩn cấp*** và sẽ có nhân viên nói Tiếng Anh nghe điện thoại)

《指引》附件 C

附件 C

向不同種族人士收集資料

公共主管當局在規劃、評估和檢討所提供的服務時，應了解並回應服務使用者的需要。為此，公共主管當局應採取切實可行的步驟收集不同種族服務使用者的資料，並整理資料（尤其是非個人資料)使之易於翻查。根據這些定期收集得來的資料，公共主管當局可以評估其政策及措施對種族平等的影響，監察服務使用者是否享有平等機會獲得公共服務，以及持續改善服務。

目的

2. 收集非華裔服務使用者的資料，目的包括：

(a) 了解他們的基本資料、特點及特定的服務需要；

(b) 了解他們使用服務的模式，並監察他們獲取服務的情況；

(c) 為使用公共服務時遇到文化及語言障礙的服務使用者提供所需的協助和支援措施；

(d) 持續監察提供服務的成效；以及

(e) 讓公眾了解推行措施的進度及政策的成效。

3. 公共主管當局收集的資料及資訊，須以自願和保密為基礎，並以用於促進平等機會為目的。如服務使用者不願透露所屬的種族群體，公共主管當局可考慮以匿名方式收集資料。公共主管當局不應以獲得或使用服務為條件，強迫服務使用者提供資料。服務使用者如拒絕提供資料，亦不應為他們帶來任何不良後果[1]。

---

[1] 由於資料屬自願提供，所得統計數字的完整程度、有效程度及可靠程度無可避免會受到影響。儘管如此，這些統計數字及收集到的資料仍能提供有用的資訊及意見，供公共主管當局監察和持續改善服務。

《指引》附件 C

4. 在向服務使用者收集個人資料時或之前，公共主管當局必須告知服務使用者所提供的個人資料的用途，並且表明提供資料純屬自願。公共主管當局亦須注意，收集到的資料只可用於統計及服務監察，並不可用於任何其他用途。此外，公布統計數字或服務監察結果的方式，不可令人識別出資料當事人。告知服務使用者有關上述安排的聲明樣本載於**附錄**，以供參考。

範圍

須收集資料的公共服務

5. 公共主管當局應檢視所有政策範疇，找出不同種族人士會利用和需要的政策及措施，從中收集資料。「查詢與投訴」屬於各公共主管當局必須收集資料的服務類別。就此，公共主管當局應向有「傳譯／翻譯服務需要」的查詢人／投訴人收集資料，包括他們所「選用的語言」。

須收集的資料

6. 公共主管當局必須收集有傳譯／翻譯服務需要的服務使用者的「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」(中、英文以外)[2]的基本資料。公共主管當局應向並非使用中、英文的服務使用者收集資料，並至少保存以下有關語言服務的資料，包括：

(a) 要求提供語言服務的個案數目；

(b) 向服務使用者提供語言服務的個案數目；

(c) 接受或拒絕接受所提供的語言服務的個案數目；以及

(d) 就要求提供語言服務(即上文 (a) 段)或接受提供的語言服務（即上文 (c) 段）的個案中，所要求選用的語言。

[2] 為方便比較，建議公共主管當局最少收集有關九種語言的資料。該九種語言是印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語、旁遮普語及其他語言。

《指引》附件 C

公共主管當局可以收集不同種族人士使用服務的其他資料及統計數字（如「種族」、「國籍」、「性別」、「原居地」等），以助其提供服務（例如某些種族的婦女只會向女醫生求診）。

7. 在考慮收集資料的類別時，為方便與基准資料（如人口普查的資料）或其他公共服務進行比較，公共主管當局應參考政府統計處採用的標準編碼。就此，就有關種族群體的分類方面，公共主管當局可考慮以最少八個族群的分類來收集資料，分別是菲律賓人、印尼人、印度人、尼泊爾人、巴基斯坦人、泰國人、其他亞洲人（包括越南人）及其他。根據政府統計處發表的《香港 2016 中期人口統計—主題性報告：少數族裔人士》[3]，上述族群是最大的非華裔族群。

8. 公共主管當局須注意，為確保服務使用者享有平等權利獲得公共服務而收集的資料，應為直接有關、必需和沒有超乎適度。從不同種族的服務使用者處收集到的非個人資料應該易於翻查，以支持持續監察服務的工作。如有疑問，應向律政司或個人資料私隱專員公署徵求意見。

9. 就收集資料的服務類別，及向不同族裔人士所收集的資料（即上文第 5 至 7 段），公共主管當局應妥為記錄其考慮因素及相關決定。此外，公共主管當局應因應情況轉變，定期檢討上述決定。

推行

10. 向非華裔服務使用者收集資料／資訊的工作由 2020 年 4 月起展開，在兩年內分階段完成，即在 2022 年 3 月或之前完成。

(a) 第一階段（在 2021 年 3 月或之前完成）

- 向有「傳譯／翻譯服務需要」的查詢人／投訴人收集資料及其「選用的語言」，詳情如下：

[3] 請參閱《香港 2016 中期人口統計—主題性報告：少數族裔人士》表 3.1 (https://www.statistics.gov.hk/pub/B11201002016XXXXB0100.pdf)。在本指引中，白人及東亞人(如日本人及韓國人)將歸類為「其他」，因為他們大部分是在香港工作並能以英語溝通的外籍人士。

《指引》附件 C

(i) 要求提供語言服務的個案數目；

(ii) 向服務使用者提供語言服務的個案數目；

(iii) 接受或拒絕接受語言服務的個案數目；

(iv) 就要求提供語言服務（即上文第 (i) 段）或接受語言服務（即上文第 (iii) 段）的個案中，服務使用者所選用的語言[4]；

(v) 由需要傳譯／翻譯的服務使用者提出投訴的個案數目，以及上述投訴是否與「欠缺／提供傳譯及／或翻譯服務」有關；以及

(vi) 任何其他已選定須要收集的資料（如有的話）。

- 監察收集資料的整體安排，並按實際情況作出必要的調整；
- 在 2021 年 2 月前完成首階段資料收集安排的檢討工作，並為計劃在第二階段所擴大的資料收集服務範圍作宣傳及技術準備；
- 於 2021 年 4 月底或之前在網站公布綜合的統計數字，以供公眾查閱；以及
- 根據所得的統計數字，檢討政策、措施及所提供服務的成效，並作出適當的調整或改善。

(b) 第二階段（在 2022 年 3 月或之前完成）

- 按計劃在納入本階段為不同種族人士提供的服務範圍收集資料及統計數字；

[4] 將會收集資料的九種語言見註 2。

《指引》附件 C

- 監察收集資料的整體安排，並按實際情況作出必要的調整；
- 就資料收集安排，包括涉及的服務種類及收集的資料，每年進行檢討；
- 於每年的4月底或之前在網站公布綜合統計數字，供公眾查閱；以及
- 根據所得的統計數字檢討政策、措施及提供服務的成效，並適當地加以調整／改善。

11. 公共主管當局在汲取兩個階段的推行經驗後，應根據需要作出進一步改善。

12. 政制及內地事務局負責協調及審視政府推行指引的整體情況，其中一項工作是每年整理公共主管當局以特定格式提交有關需要傳譯／翻譯服務的服務使用者的「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」的資料。整合後的統計數字會上載至政制及內地事務局的網站，供公眾查閱。

2019 年 12 月

《指引》附件 C

附錄

收集資料聲明：

（註：本聲明適用於向不同種族的服務使用者收集資料及資訊的工作。這些資料及資訊為現時公共主管當局在職權範圍內履行職責需要收集資料之外，向不同種族人士收集的資料屬額外收集的資料。）

向不同種族的服務使用者收集資料

1. 為了深入了解不同種族的服務對象的需要，及改善服務以切合他們的需要，現邀請你提供有關「傳譯／翻譯服務需要」及「選用的語言」的資料*（註：公共主管當局可適當修改資料類別）*，供統計及服務監察之用。

2. 提供資料屬自願性質，你可以拒絕提供有關資料。不過，你所提供的寶貴資料，有助我們不斷改善為不同種族人士所提供的服務，所以我們懇請你提供協助。

3. 我們會遵照《個人資料（私隱）條例》有關管理個人資料的規定，嚴格保障收集到的個人資料的私隱、保密及安全，並確保屬下人員遵守最嚴格的保安及保密規定。

4. 收集到的資料只會用於統計及服務監察，而不會用於任何其他用途。

5. 公布統計數字或服務監察結果時，將不會令人辨別出提供資料者的身份。

6. 如有查詢，請聯絡：

   （有關公共主管當局負責協調推行《個人資料（私隱）條例》的人員的聯絡資料。）

附件三

登记名单上司法机构特约传译员提供的外语及其他中国方言传译服务种类（截至 2020 年 12 月）

外语种类	
1. 阿拉伯语	20. 尼泊尔语
2. 孟加拉国语	21. 外蒙古语
3. 不丹语	22. 波兰语
4. 缅甸语	23. 葡萄牙语
5. 柬埔寨语	24. 俄语
6. 丹麦语	25. 僧伽罗语
7. 荷兰语	26. 索马里语
8. 法语	27. 西班牙语
9. 德语	28. 斯瓦希里语
10. 希腊语	29. 塔加拉族语
11. 印地语	30. 泰米尔语
12. 伊博语	31. 泰语
13. 印度尼西亚语	32. 土耳其语
14. 意大利语	33. 契维语
15. 日语	34. 乌克兰语
16. 韩语	35. 乌尔都语
17. 林加拉语	36. 越南语
18. 卢干达语	37. 优鲁巴语
19. 马来语	–

其他中国方言种类	
1. 潮州话	10. 客家话
2. 东莞话	11. 雷州话
3. 福清话	12. 闽南话
4. 福州话	13. 莆田话
5. 贵阳话	14. 上海话
6. 海南话	15. 四川话
7. 鹤佬话	16. 台山话
8. 湖南话	17. 温州话
9. 江西话	18. 阳江话